

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN  
TERHADAP *E-COMMERCE* TRAVELOKA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat  
Sarjana Ekonomi**



Disusun oleh:

Vidian Aristya Oktavian

201110160311252

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2017**

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN  
TERHADAP *E-COMMERCE* TRAVELOKA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat  
Sarjana Ekonomi**

Disusun oleh:  
Vidian Aristya Oktavian  
201110160311252

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2017**

**SKRIPSI**

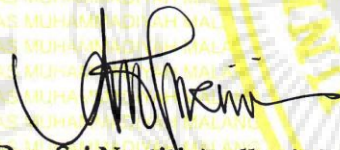
**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN  
TERHADAP E-COMMERCE TRAVELOKA**

Oleh :

**Vidian Aristya Oktavian**  
201110160311252

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 01 Februari 2017

Pembimbing I,



**Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.**

Pembimbing II,



**Dra. Baroya Mila Shanty, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. Wah Zuhroh, M.M.**

Ketua Jurusan,



**Dr. Marsudi, M.M.**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP E-COMMERCE TRAVELOKA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Vidian Aristya Oktavian

NIM : 201110160311252

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 01 Februari 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Eko Handayanto, M.M.

Penguji II : Dra. Siti Nurhasanah, M.Si.

Penguji III : Dra. Baroya Mila Shanty, M.M.

Penguji IV : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,

Dr. Marsudi, M.M.



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan  
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435  
Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: [feb@umm.ac.id](mailto:feb@umm.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 01 Februari 2017

Tempat : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : VIDIAN ARISTYA OKTAVIAN

No. Induk : 201110160311252

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS E-COMMERCE MENURUT KONSUMEN

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Drs. Eko Handayanto, M.M.	71	
2.	Dra. Siti Nurhasanah, M.Si.	72, 75	
3.	Dra. Baroya Mila Shanty, M.M.	75	
4.	Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.	75	

Nilai rata-rata : 73,4 / B

Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~ \*)

Kategori : Layak / ~~Tidak Layak~~ \*)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui

a.n. Dekan FEB-UMM,  
Pembantu Dekan I,

Dra. Ida Nuraini, M.Si.

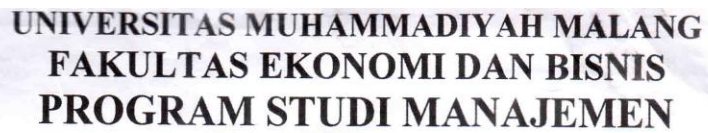
Malang, 01 Februari 2017

Ketua Tim Penguji,

Drs. Eko Handayanto, M.M.

Ket: \*) Coret yang tidak perlu





No.	Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan	Halaman	Keterangan
1.	Judul		
2.	Permasalahan		
3.	Rumusan Masalah		
4.	Sebelum tabel ada kalimat pendahuluan		
5.	Sampele & Teknik Sampling		Ap 3/2/2017
6.	Hasil & Kesimpulan → Kata Pandangan Aganti PERSEPSI		
9/2/17	9/2/17	16/3	Prms
	24/5-17		

# KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Vidian Aristya C.

NIM/IPK/Konsent : 2011106031252 / Pemasaran

Tgl. SK Bimbingan : .....









Alamat/Tlp/HP : .....

Judul Skripsi : Efektifitas perorapan E-Commerce Pada Perhotelan

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
	Revisi Latar Belakang		
	Perumusan Masalah		
	Tinjauan Penelitian		Pone
	Revisi Landasan Penelitian		
	Tinjauan Pustaka		
	Kerangka Pilm		Pone
	Revisi Metode Penelitian		
	Alat analisis		Pone
23/6	Alur LB diperbaiki		
	Tecni airerwairan. ( penalaran deduktif, tinjauan pustaka)		
	→ Alur penulis, kerangka pikir, hipotesis dan mana dasarnya		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
	Fokuskan pada perspektif e-commerce		Pons
28/8/15	perbaikan mulai judul. → rumus, turunan dll - obyeknya? → turunan di variabel penduga dll	LSP	
5/9 2015	- perbaikan s.d.a. - konsistensi mulai dari rumus - teori dilengkapi - pelajaran alat analisis data	LSP	
11/9 2015	- perbaikan materi → siapkan seminar. (judul) --	LSP	
9/10	- siapkan seminar.	LSP	
7/10	Siapkan seminar		Pons
9/11	perbaikan siapkan seminar Revisi Kuesioner → sesuaikan DOU Revisi Kuesioner → masih belum sesuai	LSP	Pons
30/11	perbaikan mulai bab I baca tag alat analisis data	LSP	Pons
18/12	- perbaikan mulai bab I <del>perbaikan materi</del> - teori? - indikator pada variabel tumpang tindih → daftar pustaka	LSP	



Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
24/12	perbaiki dulu item penyataan dalam redangga → uji coba lagi		
	Revisi Hasil Penelitian Pembahasan		
	Revisi Hasil Penelitian Pembahasan		
	Siapkan Bab 5		
27/1	Siapkan ujian		

Malang, .....

Pembimbing I



Pembimbing II



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vidian Aristya Oktavian  
NIM : 20110160311252  
Progam Studi : S1/Manajamen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

### UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Analisis Persepsi Konsumen Terhadap *E-commerce* Traveloka” adalah hasil karya saya dan dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALAKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 15 Mei 2017

Yang Menyatakan



Vidian Aristya Oktavian

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikumWr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul “**Analisis E-Commerce Menurut Konsumen**” studi pada situs layanan jasa online Traveloka yang disusun untuk memenuhi serta melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana di bidang Ekonomi, program studi Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis berusaha member sebaik mungkin namun demikian, penulis menyadari akan kemampuan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penuli smengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dra. Ida Zuhro, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Marsudi, M.M, selaku Ketua Progam Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dra. Sri Nastiti, M.M, selaku Dosen Pembimbing pertama yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan serta petunjuk hingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Baroya Mila Shanty, SE M.M selaku Dosen Pembimbing ke dua yang telah sudi meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
6. Staf Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah banyak memberikan bekal ilmu penulis selama dalam menempuh kuliah
7. Orang Tuaku, bapak dan ibu tercinta yang selalu memberikan doa restu dan dukungannya



8. Terimakasih teman – teman angkatan 2011
9. Terima kasih kepada konsumen Traveloka
10. Semua pihak yang memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya segala amal baik yang telah mereka berikan kepada penulis semoga mendapat balasan dari Allah SWT dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembang ilmu pengetahuan.

*WassalamualaikumWr. Wb.*

Malang, 20 Januari 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Tinjauan Teori.....	10
1. Bauran Pemasaran .....	10
2. Media Promosi .....	15
3. <i>E-Commerce</i> .....	17
C. Definisi <i>E-commerce</i> .....	18
D. Aplikasi <i>e-Commerce</i> .....	20
E. Klasifikasi <i>E-commerce</i> .....	23
F. Kunci Kesuksesan Dalam <i>E-Commerce</i> .....	25
G. Dampak Positif dan Negatif <i>E-commerce</i> .....	26
H. Kerangka Pemikiran.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	30
B. Data dan Sumber Data .....	30
C. Metode Pengumpulan Data .....	30

D. Definisi Operasional Variabel.....	31
E. Populasi dan Sampel .....	34
F. Uji Instrument .....	35
G. Teknik Pengukuran Variabel.....	36
H. Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum.....	39
1. Tinjauan Umum Lembaga .....	39
B. Karakteristik Responden .....	43
C. Hasil Uji Instrumnet.....	46
D. Deskripsi Jawaban Responden.....	48
E. Hasil Analisis Rentang Skala .....	56
F. Pembahasan .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Liket Rentang Skala .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.7 Variabel Perspektif Komunikasi .....	49
Tabel 4.8 Variabel Perspektif Bisnis.....	51
Tabel 4.9 Variabel Pendapat Perspektif Layanan .....	53
Tabel 4.10 Variabel Pendapat Perspektif <i>Online</i> .....	54
Tabel 4.11 Hasil Analisis Rentang Skala .....	56

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 *Marketing Mix* ..... 11
2. Gambar 2.2 Kerangka Pikir..... 29



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner
- Lampiran 2 : Uji Validitas
- Lampiran 3 : Uji Reliabelitas
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Deskripsi Jawaban Responden
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Rentang Skala





## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroho. (2006), *E-Commerce Memahami Perdagangan Modern di Dunia Maya*, Informatika, Bandung
- Arikunto, S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi Keempat, Rineka Cipta, Jakarta.
- Boyd, Walker dan Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global* , Edisi Kedua. Jakarta : Erlangga
- David Baum, 2001. “*Business Links*”, Oracle Magazine Vol. XIII
- Dian Andriana, 2003. *Pengenalan Pemrograman E-Commerce dengan PHP dan MySQL*. [www.IlmuKomputer.Com](http://www.IlmuKomputer.Com)
- Djaslim, Saladin, 2003, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian)*, Bandung : Penerbit Linda Karya.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Riduan dan Kuncoro, 2008, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur*, Alfabeta. Bandung
- Siregar, Syofian, 2010. *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Soehardi Sigit, 2001, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Cetakan kedua, Jakarta; BPFE UST
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2002, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA
- Suyanto M, 2003, *Strategi Periklanan pada e-Commerce Perusahaan Top Dunia*, Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2003, Metode Riset Bisnis, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Vemmaat, Shelly Cashman. (2011). Discovering Computers "Menjelajah Dunia Komputer" FUNDAMENTAL. Third Edition. Salemba: Infotek.

Wong, Jony, 2010, Internet Marketing for Beginners, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Widayat, 2004, *Riset Bisnis*, Edisi 1, Malang: CV. Cahaya Press.

[www.traveloka.com](http://www.traveloka.com)

